第２章　調査１：試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証

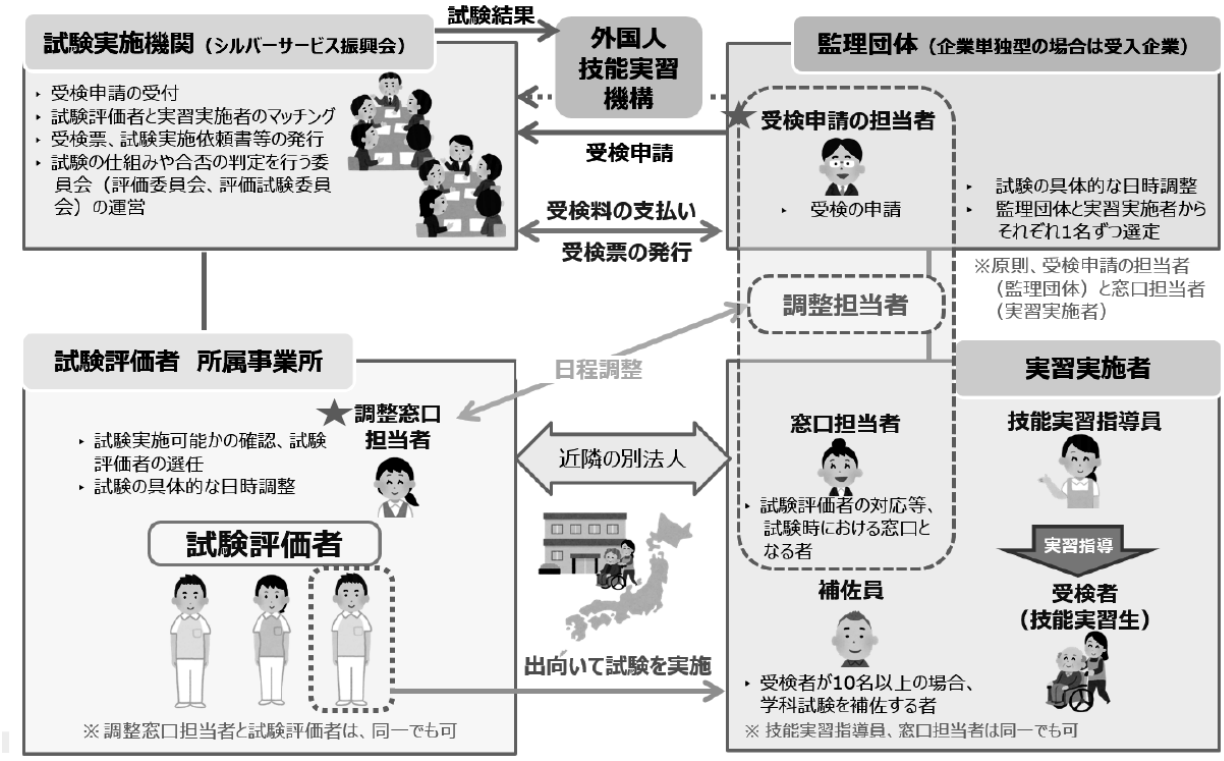
１．試験にかかる諸手続きの効率化の検討の経緯

（１）試験実施機関における試験にかかる諸手続きの分析と課題抽出

「介護技能実習評価試験」は開始以来、受検者数が増加の傾向にあり、新型コロナウイルス感染症による入国制限を除くと、月あたり 500 名前後が受検していた。2021 年３月現在、受検者数は少ないものの、介護職種の監理団体数や技能実習生の認定者数は増加しており、入国が解禁された後は、また増加することが見込まれる。

本試験は、試験評価者が実習実施者に赴き、受検者が日頃業務として利用者に提供する介護を現認して評価することから、試験日の調整にあたっては、受検者、技能実習指導員、試験評価者等の関係者の調整を必要とする。そのため、「試験にかかる諸手続き（以下、手続き業務）」においても複数の関係者がやりとりすることとなるため業務工程が複雑となり、業務のやり直しが発生している。また、現在、受検申請や書類提出等の手続き業務に関して、WEB にて手続が完結するようなシステム導入や利用は行っておらず、些細な記載誤りや記載漏れ等によるやり直しも発生している。このことから、試験の円滑な実施・運営のためにも、試験にかかる諸手続きの効率的・効果的な業務の実施及び負担軽減が求められている。

試験関係者図



※今回、アンケートの対象者となる手続き業務を担当する者は、★の者

外国人技能実習機構

- 受検手続支援の実施
- 実習実施者の届出の受理
- 技能実習生に対する相談・援助　等

監理団体（企業単独型の場合は受入企業）

- 受検申請書類の作成を行い、試験実施機関へ受検の申請を行う。
- 受検料等の支払い手続きを行う。
- 試験実施機関が発行する受検票を受領し、受検者へ渡す。

調整担当者

- 試験評価者側の調整窓口担当者と、受検日時の調整を行う。
- 試験評価者の出張経路について通知を受ける。
- 所属は監理団体・企業と実習実施者から、それぞれ1名ずつ選定。（原則、監理団体の申請者と実習実施者の窓口担当者）

窓口担当者（実習実施者）

試験実施機関（シルバーサービス振興会）

- 受検申請書類の受付を行う。
- 試験評価者の候補選定と評価試験実施依頼を行う。
- 受検料等の請求を行う。
- 受検票の発行を行う。
- 試験委員会、評価試験委員会の運営。

調整窓口担当者

- 受検者の受検希望期間で、試験実施が可能な試験評価者を選出し、受検者側の調整担当者と試験日時の調整を行う。
- 試験実施場所までの出張経路を受検者側の調整担当者へ伝える。
- 受検日時・移動にかかる費用・派遣する試験評価者を試験実施機関へ報告する。

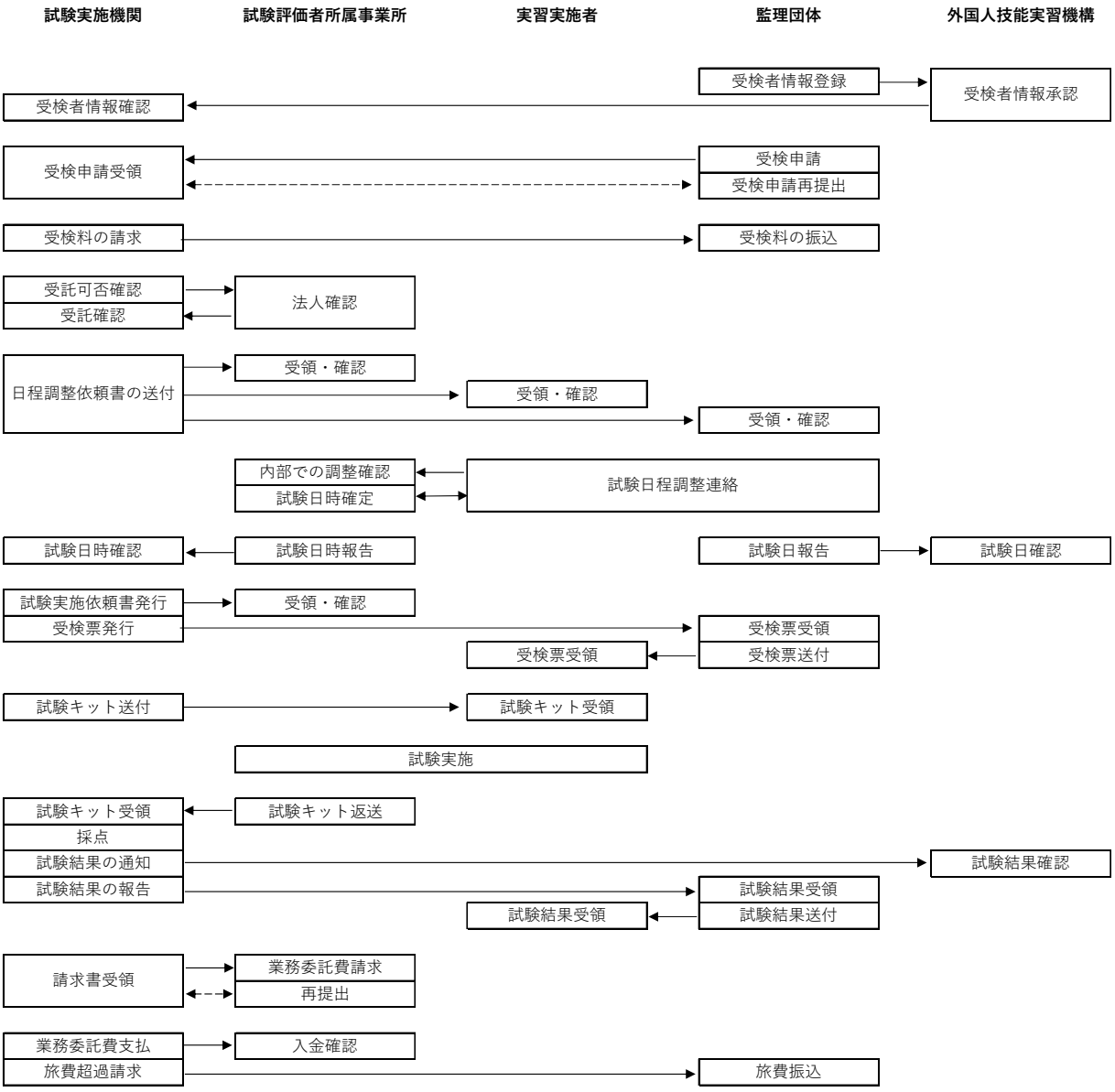
補佐員

- 学科試験の受検者が10名を超える場合、試験評価者を補佐する補佐員を配置することができる。
- 試験実施機関から実習実施者等に適任者を選任するよう要請し、選任を受けた者が補佐員となる。

１）手続き業務（業務工程ごとの作業量・申請書類・帳票類等）の分析

受検者にかかる試験は、外国人技能実習機構への「受検者情報登録」から始まり、試験実施後の旅費振込までをもって終了となる。開始から終了までの期間は約４か月で、これが実習実施者ごと、受検者ごとに随時稼働している。そのため、まずは各業務工程を洗い出し、そこで取り扱う書類について整理を行った。これらをイメージとして表すと次のようになる。

試験業務工程



２）申請書類・帳票類等のやり直しの状況や要因分析

本調査の実施前に、試験実施機関にて手続き業務場面毎に齟齬が生じている具体的事例を収集した。これらの具体的事例の分析を行い、業務場面の整理と３つの課題仮説を立てた。

課題仮説１：複雑な入力事務

監理団体における「受検申請」や調整窓口担当者における「試験日時報告」「業務委託費請求」といった様式の提出は、データの記載誤り、記載漏れ等が多く、再提出が多く発生している。様式に記載する内容は、試験を実施するうえで必要な事項であるものの、手元にある資料等をもとに手入力することから、入力誤り、転記誤りが発生していると考えられる。

＜想定される場面と様式名＞

・監理団体「受検申請」　様式名：受検申請書

・調整窓口担当者「試験日時報告」　様式名：試験日時等調整結果報告書

「業務委託費請求」　様式名：業務委託費請求書兼旅費報告書

◆参考：受検申請書の不備内容

2020/1～2020/3 までの申請件数：1,530 名

2020/1～2020/3 までの不備件数：59 回返送（監理団体数：44 団体、受検者 216 人名分）

不備内訳　（59 回返送の内訳）　※重複あり

・監理団体押印漏れ・押印間違い　19　・記入漏れ　9　・実習開始日不明　4

・受検希望期間誤り（受検資格を満たしていない）　9

・受検者の生年月日誤り　18　・受検者の氏名誤り　13　・受検者国籍誤り　1

・その他不備　5

※実習実施者の住所誤り、電話番号誤り、指導員名の変更等は電話やメールで回答をもらい、不備扱いにしていない。

課題仮説２：情報共有・コミュニケーションの不足

「日程調整」に関しては、連絡がこない又はとれない、複数の者から連絡がくる、監理団体又は実習実施者の一方が把握していない等が発生しており、関係者が多い故の「情報共有・コミュニケーション不足」が起きていると考えられる。試験実施機関は、調整窓口担当者からの報告により試験日時を把握し、その報告をもとに監理団体に受検票を発行しているが、これらの時期はタイミングが異なる。そのため、試験実施機関も含めた関係者全員が同一の認識を持っていることの確認は、受検票発行時であることも影響している。

課題仮説３：役割と業務工程が不明確

「日程調整」以外の場面においても、連絡、報告のし忘れにより、予定していた試験時期に試験の実施が困難となるケースが発生しており、関係者が自身の役割をはっきり理解していないことや、一業務工程が今後の手続きにどのように影響するのか不明確なことが影響しているのでは

ないかと考えられる。また、監理団体も調整窓口担当者も、担当する受検者数を複数抱える者にとっては、一連の業務工程が随時進行していくことから、進捗管理にも影響を及ぼしていると考えられる。

上記を踏まえ、齟齬が生じている具体的事例と業務場面及び仮説を検証するため、手続き業務を担当する監理団体の受検申請担当者と試験評価者所属法人の調整窓口担当者にアンケート調査を実施することとした。

アンケート調査の設計概要と、検証調査へ反映する項目は次の通りである。

アンケート調査の設計概要

	業務場面	設問概要
A	手続き業務工程全般	手続業務工程の中から、業務のやり直し（手戻り）の発生等、担当者が特に負荷を感じしている工程とその理由について確認。
B	監理団体：受検者情報登録、受検申請（受検者の試験にかかる情報管理）	全般的に、受検申請書の不備が多いことから、外国人技能実習機構への受検者情報登録との関連性、受検者情報の取扱いについて確認。
C	日程調整	日程調整の際の課題、改善案に対する所感、意見について確認。
D	調整窓口担当者：試験日時報告、業務委託費請求（担当試験の管理）	複数の試験を受託している場合、報告漏れや記載が多く、原因やその理由について確認。
E	手続き業務工程の進捗管理	受検申請から合否確定までの約４か月の間の各手続き業務の理想的なタイミングについて確認。

２．アンケート調査について

（１）アンケート調査票の設計

１）調査目的

手続き業務の中から、監理団体の受検申請担当者（以下、監理団体）及び試験評価者所属法人の調整窓口担当者（以下、調整窓口担当者）にとって、負担の大きい業務内容やその理由、通常の業務への影響等、実態を把握する。そのうえで、課題の改善や効率化を図るための方策として、試行版システムの開発やチェックリスト等を作成し、実際の運用に向けた具体的検討を行う。

２）調査対象

今回は、実態や課題把握に加え、課題の改善や効率化を図るための方策として、試行版システムの開発やチェックリスト等についても検証を実施することから、アンケート対象者にはその後の検証への参加を依頼することとした。そのため、ヒアリングにて詳細を確認できるように対者は数社に絞りこんだ。

【監理団体】

試験開始時から 2020 年８月までに試験実施機関に申請のあった受検者数より、監理団体の法人規模を算出。監理団体の多くは受検者数が１～10 名であり、平均受検者数は 26.8 名であることから、100 名以上を大規模、21～100 名を中規模、１～20 名を小規模として、各カテゴリーから３法人（計９法人）を抽出した。

受検者数	監理団体数	
1～10	171	小規模
11～20	60	小規模
21～30	25	中規模
31～40	8	中規模
41～50	12	中規模
51～60	4	中規模
61～70	5	中規模
71～80	2	中規模
81～90	0	中規模
91～100	1	中規模
100 以上	7	大規模

９法人のうち３法人は、新型コロナウイルス感染症拡大による業務への影響等から、本調査の参加は困難となった。そのため、６法人（大規模２、中規模１、小規模３）でアンケート調査等を実施することとした。

【調整窓口担当者】

試験開始時から 2020 年８月までに、法人所属の試験評価者が評価した受検者数より、受検者数が多い法人を算出。その中から、調整窓口担当者の役割別でそれぞれ２法人(計６法人)を抽出した。

＜調整窓口担当者の役割別＞

① 試験評価者を兼務する調整窓口担当者（法人内に試験評価者１名）

② 試験評価者を兼務する調整窓口担当者（法人内に試験評価者が複数名）

③ 調整窓口担当者専任（法人内に試験評価者が複数名）

３）アンケート構成

手続き業務の各工程の課題を洗い出すにあたり、まずは業務全体の中で、やり直し（手戻り）が多い業務とその理由について確認することとした。なお、「負担感」や「負担度合」という言葉は、業務を行うこと自体の負担なのか、業務のやり直しが発生することによる負担なのか、回答者によってとらえ方が異なる可能性があることから、現に「やり直し（手戻り）」が発生しているかどうかを問う設問とした。同様に、「効率化すべき業務」についても、仕組みとして簡素化できない部分もあることから、設問からは除くこととした。

その他の設問として、齟齬が生じている具体的事例と業務場面をもとに、「受検者の試験にかかる情報管理」「試験の日程調整業務」「試験事務の進捗管理」について、現在の状況を確認する設問を設けた。

また、手続き業務工程は開始から終了まで約４か月だが、これまで試験実施機関は各業務工程のタイミングは明示していなかったため、アンケートにて理想のタイミングを確認することとした。

【監理団体票の構成】

・回答者について
・手続き業務全般について（やり直し（手戻り）の状況）
・受検者の試験にかかる情報管理について
・試験の日程調整業務について
・手続き業務工程の理想のタイミングについて

【調整窓口担当者票の構成】

・回答者について
・手続き業務全般について（やり直し（手戻り）の状況）
・試験の日程調整業務について
・担当する試験の管理業務について
・試験業務の進捗管理について
・手続き業務工程の理想のタイミングについて

※アンケート調査票は参考資料１、２を参照

（２）アンケート結果（監理団体票）

【基本情報・回答者の属性】

回答者の属する法人について

法人名（役職名）	法人規模	取扱を行っている技能実習対象職種の数［種類］	他の対象職種も含めた技能実習生全体の年間受入れ人数（昨年度実績）［人］	介護職種における技能実習生の年間受入れ人数（昨年度実績）［人］	監理団体の職員数［人］	介護職種の受検手続きを担当している職員数［人］	他業種の受検手続きの担当有無
公益社団法人 A（代表理事）	小	1	21	21	5	2	無し
B 協同組合（外国人技能実習生　担当）	大	10	311	221	10	2	有り
C 協同組合（事務局）	小	47	1,000	20	54	2	有り
D 協同組合（管理責任者）	小	2	16	10	4	1	有り
E 協同組合（職員）	大	1	154	154	8	3	無し
F 協同組合（無し）	中	14	95	49	12	1	有り

Ａ）業務場面：手続き業務工程全般

【Q1：「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務】

- やり直し（手戻り）が多いとされる業務について上位３つを回答してもらったが、「受検申請」を１番目に挙げた者が３名、２番目が１名、３番目が２名と、順番に違いはあるものの６名全員が「受検申請」のやり直しが多いと回答した。理由は、「記載誤り、記載漏れによる再修正」で、生じる理由として「入力しにくい、確認しにくい」が挙げられた。その他、入国月（及び配属日）と受検月を予め計算したうえで申請しなければならないため、入国月を入力すると受検月が簡単にわかるような計算式が様式に設けられていると、その手間が省けるという意見もあった。
- 他に、やり直しが多い業務として、「試験日時調整連絡」と「試験日時報告」をそれぞれ２名が回答しており、調整窓口担当者との日程調整においてやり直しが生じていることがわかった。理由は、「日程の変更が生じた」「試験ごとに調整窓口担当者がいるため混乱する」等が挙げられた。日程の変更は、緊急事態宣言発令等による延期はあるものの、アンケートでは「実習実施者の理解不足、現場の事情による再調整」との回答であった。

「やり直し（手戻り）が多い」と思われる試験業務（MA：3 つ選択）

※重複で選択された試験業務や、「特になし」と回答があった場合は、下記集計に含めない

	n	%
a ：受検者情報登録	1	16.7
b ：受検申請	6	100.0
c ：受検料の振込	0	0.0
d ：受領・確認	0	0.0
e ：試験日時調整連絡	2	33.3
f ：試験日時報告	2	33.3
g ：受検票受領	1	16.7
h ：受検票送付	1	16.7
i ：試験結果受領	1	16.7
j ：試験結果送付	0	0.0
k ：旅費振込	1	16.7

Ｂ）業務場面：受検者情報登録、受検申請（受検者の試験にかかる情報管理）

【Q2：技能実習生の情報登録方法】

- 外国人技能実習機構（以下、機構）の受検手続き支援サイトに技能実習生の情報を登録する際、６名全員が「監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて情報登録を行っている」と回答している。そのうち２名は「自動反映させ、情報登録を行う」ことと手入力を併用していることがわかった。

技能実習生の情報登録方法（複数選択可）

	n	%
監理団体で保有するデータを自動反映させ、情報登録を行っている	2	33.3
監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて情報登録を行っている	6	100.0
その他	0	0.0

【Q3：受検申請書作成時における技能実習生の情報を反映方法】

- 試験実施機関へ申請する受検申請書を作成する際、回答者６名全員が「監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて受検申請書を作成している」と回答している。その内、１名は「データを自動反映」しているが、Q2 においても「データを自動反映」している者と同一である。
- 「その他」には、「手入力や自動反映ではなく、コピー＆ペーストで対応している」との回答があった。

受検申請書作成時における技能実習生の情報を反映方法（複数選択可）

	n	%
機構のデータを自動反映させ、受検申請書を作成している	0	0.0
監理団体で保有するデータを自動反映させ、受検申請書を作成している	1	16.7
監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手入力にて受検申請書を作成している	6	100.0
機構のデータ、監理団体で保有するデータや資料等をみながら、手書きにて受検申請書を作成している	0	0.0
その他：データをセルにコピーペーストしている	1	16.7

【Q4：技能実習生の試験にかかる情報管理手段】

- 技能実習生の試験にかかる情報管理は、専用システムを使っている者が４名おり、うち１名はエクセルや紙媒体も併用していることが分かった。その他の２名は、エクセルのみで管理している。

技能実習生の試験にかかる情報管理手段（複数選択可）

	n	%
紙媒体	1	16.7
エクセル	3	50.0
専用のシステム	4	66.7
その他	0	0.0

C）業務場面：日程調整

【Q5-1、2、3：調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整】

- 調整窓口担当者との日程調整については、「先に試験評価者の希望日を確認してから日程調整を行う」が３名と最も多く、次いで「実習実施者の希望日を確認してから日程調整を行う」が２名であった。残り１名は、日程調整は実習実施者と調整窓口担当者が直接行っていた。
- 日程調整において、課題を感じることが「ある」者は４名おり、その理由は「日程調整がつかない、同時に関係者全員と調整できない、調整方法(メール、電話)が途中で変わる」を挙げている。

調整窓口担当者（試験評価者側）との日程調整において課題を感じるか

	n	%
ある	4	66.7
特にない	2	33.3

【Q5-4、5：実習実施者との日程調整】

- 実習実施者との日程調整において、課題を感じることが「ある」者は２名おり、「日程調整依頼書に記載のある５日以内に決まらない」、「メールの返信が遅い実習実施者がいる」が挙がっている。調整窓口担当者との日程調整と比較し、課題があると回答した者は少ない。

実習実施者との日程調整において課題を感じるか

	n	%
ある	2	33.3
特にない	4	66.7

【Q6：試験日の日程調整に要する日数】

- 日程調整依頼書を受領してから、調整窓口担当者との間で試験日時が確定するまでの平均日数は９日間であった。最長は 10 日間で、最短は５日間との回答があった。

試験日時が確定するまでの平均日数［日］

法人名	試験日時が確定するまでの平均日数［日］
公益社団法人 A	7
B 協同組合	10
C 協同組合	10
D 協同組合	10
E 協同組合	5
F 協同組合	10

【Q7：試験日の日程調整として最も調整しやすい方法】

- Q5-1 にて、日程調整窓口担当者との日程調整について、「先に試験評価者の希望日を確認してから日程調整を行う」者が３名であったが、最も調整しやすい方法としては、５名から「調整窓口担当者より候補日を複数提示してもらったうえで調整する」の回答があった。

試験日の日程調整として最も調整しやすい方法

	n	%
手順を定めず、受検予定期間内に日程調整にかかる関係者間で調整する	1	16.7
日程調整依頼の際に、調整窓口担当者（試験評価者側）より候補日を複数提示してもらったうえで調整する	5	83.3
その他	0	0.0

【Q8-1、2：試験に関する業務の関係者間との連絡手段】

- （組織内部）実習実施者、並びに（組織外部）調整窓口担当者との連絡手段について、電話及びメールの両方を利用している回答が５名と最も多かった。

（組織内部）実習実施者との連絡手段（複数回答可）

	n	%
電話	5	83.3
メール	6	100.0
ＦＡＸ	0	0.0
口頭での直接伝達	0	0.0
その他	0	0.0

（組織外部）調整窓口担当者との連絡手段（複数回答可）

	n	%
電話	5	83.3
メール	6	100.0
ＦＡＸ	0	0.0
その他	0	0.0

【Q9：試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫】

- Ｃ協同組合は、調整窓口担当者の候補日、実習実施者内の関係者の参加可能日時等を一覧にし、実習実施者と共有しながらやりとりを行っている。

試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫

法人名	試験日の日程調整を円滑に行う上で、工夫をしていること
公益社団法人 A	可能であれば、当法人の訪問日（定例日があるため）にお願いしている。
B 協同組合	シフト調整前の場合は多めに候補日を挙げていただく。
C 協同組合	エクセル表の行毎の列に実習場所、実習生、指導員、実習実施者の希望時間帯候補、評価者可能日時候補、利用者参加可能時間などを入力し、一覧にして、実習実施者とやり取りをすることで、理解し易い様に努力している。
D 協同組合	特になし
E 協同組合	なし
F 協同組合	監理団体が中心になり連絡を入れ、漏れのないようにしている。

Ｅ）手続き業務場面：手続き業務工程の進捗管理

【Q10：手続き業務工程の業務管理や進捗管理方法】

➢ 手続き業務工程の業務管理や進捗管理方法は、個々に異なり、ホワイトボードで管理している者やグループウェアで管理している者もいた。

試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫

法人名	受検者の試験にかかる進捗管理の方法
公益社団法人 A	ホワイトボードを使い職員で確認
B 協同組合	いつ申請をしたかなどをエクセルにて記録
C 協同組合	受検申込準備～日程確定までの TO DO リストを作成し、チェックしている。 社内グループウェアのサイトで受検毎に報告書を立て、進捗を入力し把握している。
D 協同組合	専用システム
E 協同組合	フローチャートで入国から手続きが必要な時期・内容を管理している。
F 協同組合	Excel の表でまとめている。

【Q11、Q12：担当する試験の進捗管理】

➢ 自身が担当する試験に関する手続き業務の進捗を管理できない事が「ある」と回答した者は２名いた。理由としては、「自身が巡回訪問で担当していない実習実施者は把握がしづらい」「メールが多く、見落とすことがある」であった。

【Q13：手続き業務工程の理想のタイミング】

手続き業務工程における理想のタイミング

	平均値	中央値	最大値	最小値	単位
a：受検者情報登録	116.7	90.0	180.0	70.0	日前
b：受検申請	75.0	65.0	120.0	50.0	日前
c：受検料の振込	42.3	37.5	90.0	14.0	日前
d：受領・確認	40.0	40.0	60.0	10.0	日前
e：試験日時調整連絡	45.8	47.5	60.0	30.0	日前
f：試験日時報告	37.2	37.5	60.0	14.0	日前
g：受検票受領	20.3	22.5	30.0	7.0	日前
h：受検票送付	11.0	7.0	30.0	3.0	日前
試験日					
i：試験結果受領	12.7	14.0	25.0	2.0	日後
j：試験結果送付	13.7	14.0	26.0	3.0	日後
k：旅費振込	26.8	30.0	40.0	7.0	日後

（３）アンケート結果（調整窓口担当者票）

【基本情報・回答者の属性】

回答者の属する法人について

法人名（役職名）	試験業務における役割	試験業務における役割（MA）			試験評価者人数
		調整窓口担当者（注１）	試験評価者（注２）	その他	
社会福祉法人 A（法人本部　経営企画部長）	専任	○	○		評価者１名
社会福祉法人 B(トレーニングマネージャー)	複数（兼）	○	○		評価者４名（内１名調整窓口）
社会福祉法人 C（主任）	複数	○			評価者５名+調整窓口（兼務なし）
一般社団法人 D（代表理事）	複数（兼）	○	○	業務委託契約に関する事務全般	評価者 10 名（内１名調整窓口）
E 株式会社（拠点マネジメント部部長）	専任	○	○		評価者１名
株式会社 F（総務グループ　センター長）	複数	○			評価者９名+調整窓口（兼務なし）

（注１）調整窓口担当者：試験評価者との兼務可能。受検者側の調整担当者と試験日時の調整や出張経路の連絡等を行う。
（注２）試験評価者：試験当日に実習実施者へ直接赴き試験を実施する。

Ａ）業務場面：手続き事務工程全般

【Q1：調整窓口担当者と試験評価者が別の担当者が担っている場合の課題】

- 調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担う者は３名（１名は調整窓口担当者が複数人在籍）おり、その内１名は課題を感じた経験があると回答。理由は、「試験評価者のシフトを調整するのに時間を要して、業務の負荷が大きいと感じている」であった。
- 手続き業務の実施状況としては「通常業務の時間内で業務を実施している」は４名、「一部、通常業務の時間外で業務を実施している」は２名であった。

調整窓口担当者と試験評価者について、それぞれ別の担当者が役割を担う場合（n=6）

	n	%
ある	3	50.0
ない	3	50.0

調整窓口担当者と試験評価者について別の担当者が役割を担っていることに対して課題を感じた経験

	N	%
ある	1	33.3
ない	2	66.7

業務時間内での対応状況

	n	%
通常業務の時間内で業務を実施している	4	66.7
通常業務の時間外で業務を実施している	0	0.0
一部、通常業務の時間外で業務を実施している	2	33.3

【Q3：「やり直し（手戻り）が多い」と思われる手続き業務】

- やり直し（手戻り）が多いとされる業務について上位３つを回答してもらったが、「試験日時確定」を１番目に挙げた者が４名、２番目が１名と、多くが監理団体及び実習実施者との日程調整にやり直しが多いと回答した。理由は、「調整担当の窓口が監理団体の場合、その場で決定しない」「監理団体と実習実施者の連携がとれていないため試験日が変更する」等が挙げられた。
- 「試験日時確定」について、「試験日時の設定が、平日の 9:30～17:30 以外でも可能となると選択肢が広がり、再調整が減少するように思う」との回答があった。（※決まった時間枠内で受検してもらう公平性担保の観点と労働基準法が定める週 40 時間以内の規定に基づき、平日の 9:30～17:30 の時間内を日時調整の範囲内と設定している背景がある。）
- また、「業務委託費請求」は１番目に挙げた者はいなかったが、２番目が２名、３番目が３名と、やり直しが多い業務として回答した者が多かった。理由は、「記載誤り」が多く、他に「試験のパターンによって記載方法が不明」「件数が多く手間がかかる」があった。「試験日時報告」にて、試験内容は試験実施機関が把握していることから「請求書を発行してもらい、それを確認するだけにしてほしい」という意見もあった。
- 「試験日時報告」は２名はやり直しが多い業務として回答したが、「試験実施機関への報告が遅れ催促を受けた」という意見があった。その理由として「監理団体や実習実施者からの回答待ち期間があり、回答期日を設けていなかった」が挙げられた。

「やり直し（手戻り）が多い」と思われる業務（MA：3 つ選択）

	n	%
a ：法人確認	1	16.7
b ：受領・確認（日程調整依頼書）	1	16.7
c ：内部での調整確認	2	33.3
d ：試験日時確定	5	83.3
e ：試験日時報告	2	33.3
f ：受領・確認（試験実施依頼書）	0	0.0
g ：試験実施	2	33.3
h ：試験キット返送	0	0.0
i ：業務委託費請求	5	83.3
j ：入金確認	0	0.0

【Q4：技能実習生の試験にかかる情報管理手段】

- 試験にかかる情報管理は、紙媒体を使っている場合が５名と最も多く、その内３名は Excel も併用して管理を行っている。その他の１名は、紙媒体、Excel の他に Word や PDF も併用していると回答。

技能実習生の試験にかかる情報管理手段（複数回答可）

	n	%
紙媒体	5	83.3
エクセル	4	66.7
専用のシステム	0	0.0
その他：WORD、PDF	1	16.7

C）業務場面：日程調整

【Q5-1、2、3：監理団体との日程調整について】

- 監理団体が調整担当者の場合、「先に実習実施者側の希望日を確認してから日程調整を行う」方法が４名と最も多く、次いで「試験評価者の希望日を伝えてから日程調整を行う」方法が２名であった。
- 監理団体との日程調整において「課題がある」と感じている者は４名おり、その理由として「日数や時間がかかること」を挙げている者が２名いた。その他、「監理団体及び実習実施者の双方からランダムに連絡が入ること」「監理団体と実習実施者の連携がとれていないため再調整が生じた」との回答があった。

監理団体との日程調整において課題を感じることがあるか

	n	%
ある	4	66.7
特にない	2	33.3

【Q5-4、5、6：実習実施者との日程調整について】

- 実習実施者が調整担当者の場合、「先に実習実施者側の希望日を確認してから日程調整を行う」方法が４名と最も多く、次いで「試験評価者の希望日を伝えてから日程調整を行う」方法が２名であった。
- また、実習実施者との日程調整において「課題がある」と感じている者は３名であった。その理由としては、「勤務表の関係で日程が決まらない」「制度や試験の仕組みを説明しないといけないケースがある」等の回答があった。

実習実施者との日程調整において課題と感じることがあるか

	n	%
ある	3	50.0
特にない	3	50.0

【Q6：試験日の日程調整に要する日数】

- 日程調整依頼書を受領してから、監理団体又は実習実施者との間で、試験日時が確定するまで平均日数は９日間であった。そのうち、最も長い 20 日間と回答した者は、Q5-5 で日程調整において課題を感じており、その理由として、「勤務表の関係で日程が決まらない。決まったとしても試験日の直近で都合をあわせることに苦労する」と回答している。最も短い５日間と回答した２名は、日程調整において「課題を感じていない」との回答している。

試験日時が確定するまでの平均日数［日］

法人名	試験日時が確定するまでの平均日数［日］
社会福祉法人 A	10
社会福祉法人 B	20
社会福祉法人 C	5
一般社団法人 D	7
E 株式会社	5
株式会社 F	7

【Q7：試験日の日程調整として最も調整しやすい方法】

- 前述の Q5 回答によると、現状としては「実習実施者側の希望日を先に確認してから日程調整する」方法が多かったが、日程調整を円滑に行う方法としては「調整窓口担当者（試験評価者）より候補日を複数提示したうえで調整してもらう」を希望した回答者が５名と最も多かった。

試験日の日程調整として最も調整しやすい方法

	n	%
手順を定めず、受検予定期間内に日程調整にかかる関係者間で調整する	1	16.7
日程調整依頼の際に、調整窓口担当者（試験評価者）より候補日を複数提示したうえで調整してもらう	5	83.3
その他	0	0.0

【Q8-1、2：試験に関する業務の関係者間（組織内部・組織外部の方）との連絡手段】

- （組織内部）「調整窓口担当者－試験評価者」間等の連絡手段について、対象者は４名（２名は調整窓口担当者兼試験評価者）であるが、４名全員が電話及びメールの両方を利用していた。「その他」の３名は、２名が調整窓口担当者兼試験評価者のため本設問の対象外であり、１人 LINE 等の SNS も併用していた。
- （組織外部）監理団体や実習実施者との連絡手段としては、６名全員が電話及びメールの両方を利用していた。

（組織内部）「調整窓口担当者－試験評価者」間等の連絡手段（複数回答可）

	n	%
電話	4	66.7
メール	4	66.7
ＦＡＸ	0	0.0
口頭での直接伝達	0	0.0
その他 ・ＬＩＮＥ等のＳＮＳ ・調整窓口担当者と試験評価者が同一（２名）	3	50.0

（組織外部）監理団体や実習実施者との連絡手段（複数回答可）

	n	%
電話	6	100.0
メール	6	100.0
ＦＡＸ	1	16.7
その他	0	0.0

【Q9：試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫】

- ３名が「なるべくメールを活用して記録に残す工夫を行っている」と回答している。また、「試験当日の流れや内容を実習実施者が理解しやすいように伝えている」と回答した者も３名いた。

試験日の日程調整を円滑に行う上での工夫

法人名	試験日の日程調整を円滑に行う上で、工夫をしていること
社会福祉法人A	先に試験評価者の調整可能日について複数提案できるようにしている。また、当日の試験の流れ（予定時間より早く進むケースが多いこと）などを日程調整の際に伝えると、実習実施者側で試験に対応できる日が増える印象がある。
社会福祉法人B	あらかじめ、実習実施者に試験日・開始時間、実技試験の順番等が記載できるような内容に当日の試験の流れを載せた日時等調整依頼書(案)を作成し、メールでやり取りをしている。
社会福祉法人C	なるべく最終は、メールで残す
一般社団法人D	試験受託時の時点から担当する試験評価者へ対応可能日を暫定的に確認しておくようにしています。
E株式会社	何度もやり取りすることがないよう、複数事業所の場合は学科試験の場所、試験の順番など、確認することを決めている
株式会社F	なるべくメールを活用し、記録に残すようにしている

Ｄ）業務場面：試験日時報告、業務委託費請求（担当試験の管理）

【Q10：複数の試験を受託している場合の管理方法】

- 複数の試験を受託している場合、管理リストやパソコン内のフォルダを利用して管理する方法が５名と最も多かった。

複数の試験を受託している場合の管理方法

法人名	複数の試験を受託している場合の管理方法
社会福祉法人A	日程調整依頼が来た段階、試験実施依頼が来た段階、試験評価を実施した後等各段階毎にパソコン内に専用のフォルダを用い依頼所等を管理している。
社会福祉法人B	試験は、自分も含めて複数の担当者に依頼して、管理リストで管理している。
社会福祉法人C	複数の担当者にて役割分担を実施し、フォルダを作成して管理
一般社団法人D	日程調整依頼書のプリントアウトやカレンダー式の管理リストを作成し、処理漏れがないように書面に直接、書き込んだり消し込んだりしながら管理しています。また、ＰＣ内でも事務局から届いたＰＤＦやＥＸＣＥＬのデータをフォルダを活用して移動しながら管理しています。
E株式会社	調整担当者と試験評価者は同一であるため、自身でスケジュール管理している
株式会社F	受託試験の管理リストを作成している

【Q11、Q12：担当する試験の管理】

- 自身が担当する試験に関する業務の管理がしづらいと感じた経験が「ある」と回答した者は２名だが、どちらもその理由として「件数が多いためメールの見落としがある」を挙げており、他にも「各様式をコピー＆ペーストで作成しているため、予めデータが入力されていると業務が効率化される」「メールのファイル名が類似しているため、仕分けに注意している」との意見もあった。

Ｅ）業務場面：手続き業務工程の進捗管理

【Q13、14：担当する試験業務の進捗把握】

- 自身が担当する試験に関して業務の進捗を把握できないが「ある」と回答した者は２名おり、その理由として、「監理団体から連絡が来ない」「試験日直前に決まり自身の勤務変更を余儀なくされる」「受託件数が多い」が挙がった。

【Q15：各手続き業務工程のタイミング】

各試験業務工程の理想のタイミング

	平均値	中央値	最大値	最小値	単位
ａ：法人確認	60.0	60.0	60.0	60.0	日前
ｂ：受領・確認（日程調整依頼書）	51.7	50.0	60.0	45.0	日前
ｃ：内部での調整確認	44.2	42.5	60.0	30.0	日前
ｄ：試験日時確定	34.7	30.0	45.0	28.0	日前
ｅ：試験日時報告	23.5	23.0	30.0	15.0	日前
ｆ：受領・確認（試験実施依頼書）	11.3	12.0	15.0	7.0	日前
試験日（ｇ：試験実施）					
ｈ：試験キット返送	0.2	0.0	1.0	0.0	日後
ｉ：業務委託費請求	8.5	10.0	14.0	0.0	日後
ｊ：入金確認	36.7	40.0	40.0	30.0	日後

（４）課題仮説に対する考察

アンケート調査結果から、３つの課題仮説について考察を行った。

課題仮説１：複雑な入力事務

【監理団体】

- ６名全員が「受検申請」においてやり直し（記載誤り、記載漏れによる再修正）が多いと回答しており、理由として、受検申請書の入力しづらさ、確認しづらさが挙げられた。様式自体の課題はあるものの、受検申請書への入力にあたっては５名が「監理団体が保有するデータを見ながら手入力」にて作成していることが明らかとなり、単純な転記誤り、転記漏れも多いと考えられる。特に、申請件数が多い場合や受検者の氏名が長い場合（出身国によっては 50 文字程度入力する場合も有）は、手入力の場合、入力と確認に時間を要することから、業務の負荷が大きいと考えられる。
- また、「受検者情報登録（外国人技能実習機構の受検手続き支援サイトへの技能実習生の情報登録）」においても、４名は「手入力にて情報登録を行っている」と回答しており、「受検者情報登録」時と「受検申請」時それぞれに、入力誤りが生じる可能性がある。
- それぞれの工程で求められる情報に多少の違いはあるものの、受検者氏名、生年月日、実習実施者情報等、重複する項目が多いことから、「複雑な入力事務」が課題と考えられる。

重複する項目については、一度入力したデータを活用できる仕組みがあると、データの入力誤り、入力漏れをなくすことができ、手入力による時間を軽減できる。本来は、監理団体が保有するデータを「受検者情報登録」「受検申請」双方に自動反映できるとよりデータの正確性が保たれるが、監理団体が利用する受検者管理ソフトにも因ることから、「受検者情報登録」時のデータを「受検申請」に反映する仕組みについて検討を行うこととした。

（⇒　３．（１）監理団体向け試行版システムの検討）

【調整窓口担当者】

- ５名が「業務委託費請求」においてやり直しが多いと感じており、理由として「試験のパターンによって記載方法が不明」「件数が多く手間がかかる」とあった。業務委託委費請求書は、複数のシートで構成され、「旅費報告書」シートの記載内容を「請求書」シートに反映する仕組みである。「請求書」を作成するためには、この「旅費報告書」の記載誤り、記載漏れをなくさなければならないが、ここの負荷が大きいと考えられる。特に、調整窓口担当者は監理団体と異なり、受検者の元データを保有しているわけではないため、様式への入力にあたっては、試験実施機関が発行する書類からコピー＆ペーストで作成している場合が多い。そのため、転記誤り、転記漏れが生じている可能性が高い。
- さらに、「請求書」には４件の「旅費報告書」結果が表示されるが、法人によっては月４件以上の試験を行うところも多い。請求書が複数枚にわたることも、入力誤り、報告し忘れ等を誘発する原因にもなると考えられる。

「業務委託費請求書」内の「旅費報告書」シートの内容は、「試験日時等調整結果報告書」の内容とほぼ重複する。そのため、先に提出した「試験日時等調整結果報告書」の内容を「業務委託費請求書」と連動することで、データの正確性を保つだけではなく、入力の手間を大きく削減することにつながる。「試験日時等調整結果報告書」時のデータを「業務委託費請求書」に反映する仕組みについて検討を行うこととした。

（⇒　３．（２）調整窓口担当者向け試行版システムの検討）

課題仮説２：情報共有・コミュニケーションの不足

- 「試験日程調整」においては、「監理団体−調整窓口担当者」、「実習実施者−調整窓口担当者」と調整方法は固定化しておらず、特に「監理団体−調整窓口担当者」の間で課題を感じている場合が多いことがわかった。理由は様々あるものの、複数の関係者が電話やメール等で双方に連絡をとりあうことで、情報の伝達誤りが生じている可能性がある。それにより、試験日時の変更、確認に時間がかかる等、本来不要な手間が発生している。
- また、連絡方法だけではなく、候補日の提示に関しても、複数のパターンがある。監理団体、調整窓口担当者どちらも６名中５名が、最も調整しやすい方法として「先に試験評価者の希望日を確認してから日程調整を行う」と回答している。双方がそれを理想としながらも、実際の日程調整の際には、試験ごとに関係者が変わるため、その度に確認をとり、方法の変更等をおこなっている。
- 一方、「監理団体 - 実習実施者」、「調整窓口担当者 - 試験評価者」の内部の調整においては、外部に比べて課題を感じている割合が少なく、日程調整においては、コミュニケーションの不足というよりもコミュニケーションのとりづらさが影響していると考えられる。それが複数の関係者が同時に情報を取得する情報共有に影響を及ぼしているとも考えられる。

これまで試験実施機関は「最初のコンタクトは受検者側が行うこと」のみで、それ以上の方法については触れていなかったが、調整しやすい方法（先に試験評価者の希望日を確認する、メールで履歴を残す等）を例示することで、その都度方法を検討する必要性がなくなり、情報の伝達ルートをある程度統一することができる。それにより、時間短縮、余計なストレスを軽減することができると考えられることから、モデル例について検討を行うこととした。

（⇒　３．（４）試験日時調整方法のモデル例の提示）

課題仮題３：役割と業務工程が不明確

- 手続き業務工程の業務管理や進捗管理方法は個々に異なるが、自身が担当する試験に関して進捗管理できないことがあると回答したのは、監理団体、調整窓口担当者ともに６名中２名であった。アンケート結果からは、その課題が役割や業務工程が不明確によるものとは断定することはできず、件数の増加によるメールや入力業務の多さ、管理のしづらさが課題と考えられる。

- しかしながら、手続き業務における工程の中で、自身が今どこにいるのか、次の業務はいつ頃発生するのか可視化することで、予め業務量を予測することや期日を把握することができる。それにより自身の役割がより明確になる可能性が考えられる。

アンケート結果を踏まえ、手続き業務工程のタイミングを整理し、業務工程及びしなければならないこと、対応期日を可視化することについて検討を行うこととした。

（⇒　３．（３）業務工程チェックリストの検討）

アンケート調査の結果を踏まえ、次節で各業務場面における具体的な方策の検討を行った。

各業務場面に対する設問概要

	業務場面	設問概要
A	手続き業務工程全般	手続業務工程の中から、業務のやり直し（手戻り）の発生等、担当者が特に負荷を感じしている工程とその理由について確認。
B	監理団体：受検者情報登録、受検申請（受検者の試験にかかる情報管理）	全般的に、受検申請書の不備が多いことから、外国人技能実習機構への受検者情報登録との関連性、受検者情報の取扱いについて確認。 **（⇒３．（１）監理団体向け試行版システムの検討）**
C	日程調整	日程調整の際の課題、改善案に対する所感、意見について確認。 **（⇒３．（４）試験日時調整方法のモデル例提示の検討）**
D	調整窓口担当者：試験日時報告、業務委託費請求（担当試験の管理）	複数の試験を受託している場合、報告漏れや記載が多く、原因やその理由について確認。 **（⇒３．（２）調整窓口担当者向け試行版システムの検討）**
E	手続き業務工程の進捗管理	受検申請から合否確定までの約４か月の間の各手続き業務の理想的なタイミングについて確認。 **⇒３．（３）業務工程チェックリストの検討**

３．アンケート調査結果を踏まえた試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証結果

アンケート結果を踏まえ、手続き業務効率化の具体的方策の検討を行った。検討後、アンケート対象者に検証を実施し、フィードバックを得ることとした。検証方法は、WEB 会議システムを使用し、パソコン画面の共有を行いながら試行版システムやチェックリストを画面操作しヒアリングを行った。

（１）監理団体向け試行版システムの検討

１）監理団体向け試行版システムの目的

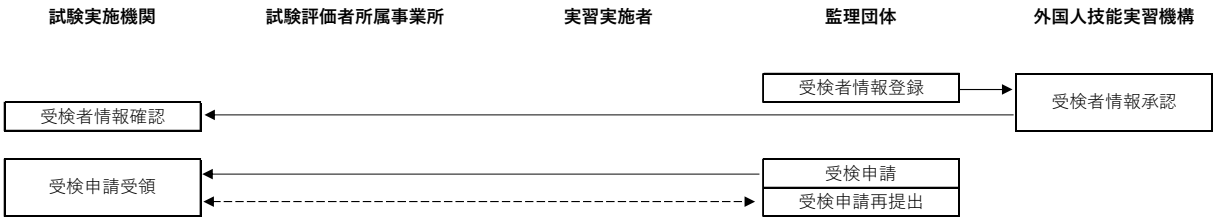
外国人技能実習機構への「受検者情報登録」のデータと試験実施機関への「受検申請」のデータに重複する項目があることから、一度入力したデータを自動反映することで、データの入力誤り、入力漏れをなくし、手入力による時間の軽減を目的とした。

＜現在の手続き業務の流れ＞

監理団体は、まず「受検手続き支援」サイトを利用し、外国人技能実習機構に「受検者情報登録」を行う。その後、試験実施機関に「受検申請」を行うこととなる。外国人技能実習機構から試験実施機関に情報は共有されているものの、「受検手続き支援」は職種別ではなく全職種共通の様式となっているため、実際に介護の試験を実施するためには情報が不足している。そのため、監理団体は二度、登録や申請等を行うこととなる。

試験実施機関は、「受検手続き支援」のデータと「受検申請書」「在留カード（写）」のデータを突合し、確認作業を行っている。そのため、それぞれのデータに違いあったときは、監理団体に対して、受検申請書の再提出や電話やメール等による確認作業を行う。

受検者情報登録と受検申請の流れ



・受検者情報登録　…　外国人技能実習機構の専用ページ「受検手続き支援」から様式をダウンロードし、入力の上、登録。

・受検申請　…　試験実施機関のホームページから様式をダウンロードし、郵送。

＜入力業務にかかる項目の整理＞

「受検者情報登録」より「受検申請」のデータが多いことから、下記にて重複項目の整理を行った。○（ハイライト箇所）が重複箇所である。37 項目中 19 項目が重複している。

監理団体の入力業務にかかる項目の整理

外国人技能実習機構 受検手続き支援 業務工程「受検者情報登録」	試験実施機関 受検申請書 業務工程「受検申請」	
○	在留カード番号	受検者（技能実習生）情報
○	新規　再受検	
—	申請日	
○	（機構・直接チェック）	
—	読み方（カタカナ）	
○	パスポート記載の表記	
—	在留カード記載の表記	
○	性別	
○	生年月日	
○	国籍・地域	
○	入国日	
○	在留期限日	
○	計画認定番号	
○	次号計画認定申請予定地方事務所	
○	受検級	受検情報
○	受検希望科目	
—	実習開始日	
○	受検希望期間	
○	法人名	実習実施者情報
—	事業所・施設名	
—	郵便番号	
○	試験実施場所住所	
—	TEL／FAX	
—	窓口担当者氏名	
—	所属部署等	
—	メールアドレス	
—	技能実習指導員氏名	
○	監理団体名	受検申請者（監理団体）情報
—	調整担当者所属	
—	電話番号	
—	郵便番号	
—	住所	
○	担当者名	
○	メールアドレス	
—	調整担当者	調整担当者情報
—	合格証書及び試験結果証明書の送付先	合格証書送付先情報
—	その他	その他

２）試行版システムの設計

様式同士を連携させ、一度入力したデータを別様式で呼び出す仕組みを設けることから、「受検手続き支援」及び「受検申請書」の Excel 様式を元としたシステムの検討・検証を行った。システムには、使い勝手を考慮し、既存の Excel 画面をそのまま活かす「dbSheetClient（株式会社ニューコム）」を活用し、設計することとした。

【特徴】

・監理団体には専用 ID を発行。

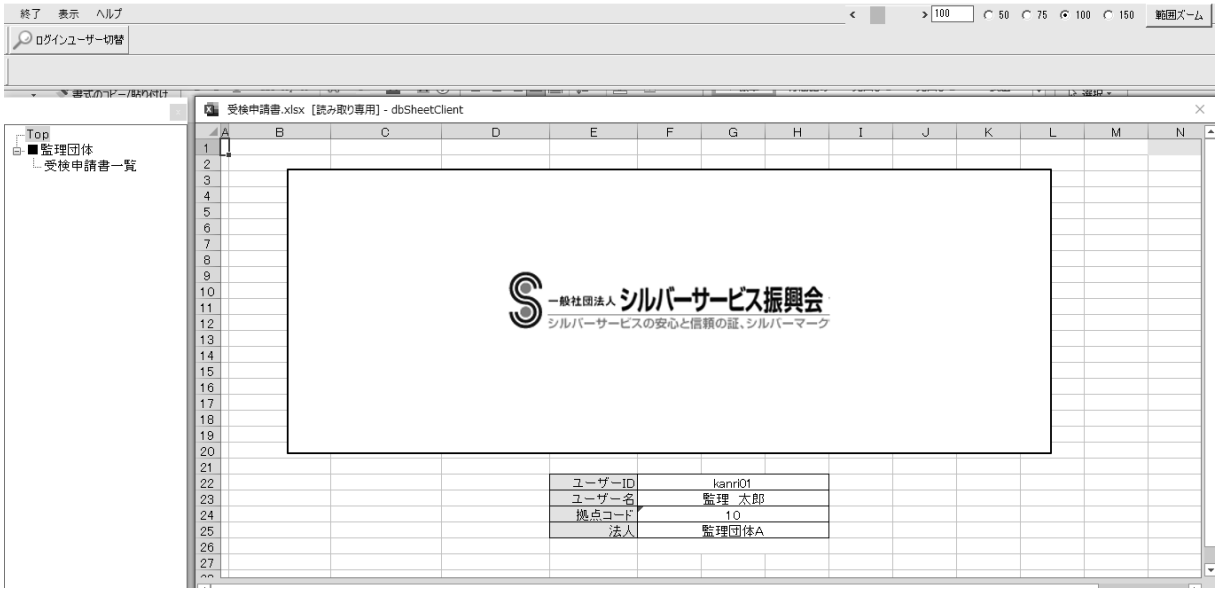
・受検申請書を新規作成する際に、「外国人技能実習機構データ（以下、機構データ）」の照会をして、該当受検者情報を読み込む。

・受検申請書に機構データが反映されるため、残りの空欄部分を入力し、登録する。

・様式自体はそのまま印刷も可能。

・受検申請書一覧表には、現在の工程が表示される。
※詳細は参考資料５参照

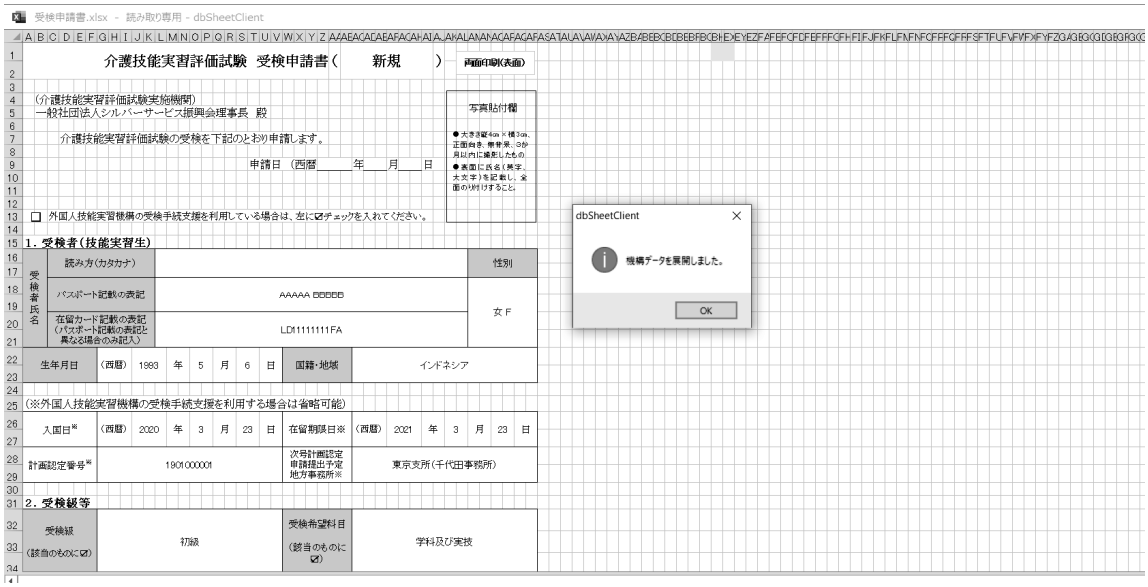
メニュー画面



監理団体に専用 ID を発行することで、「受検申請者（監理団体）情報」を事前に登録することができるため、図 2-33「監理団体の入力業務に係る項目の整理」の「受検申請者（監理団体）情報」も簡略化できる。

受検申請書一覧

新規作成＆機構データ照会（現在の受検申請書と同様の様式）



実際にテストデータを使用し、試験実施機関内にて検証を行ったところ、受検者１名分の「受検申請書」を手入力で作成した場合、作成にかかる時間は平均 13 分 32 秒（５名の職員にて実施）であったが、試行版システムを利用しデータの読み込みを行った場合、作成にかかる平均時間は３分 39 秒に短縮された。

試行版システムを利用した場合の「受検申請書」作成時間

入力者	時間
A	16：38
B	12：50
C	15：40
D	08：52
E	13：40
平均	**13：32**

⇒ 03:39 に短縮

３）監理団体への検証及びヒアリング結果

アンケート対象者に、試行版システムの操作方法を説明し、意見を伺った。なお、アンケート対象者は６名であったが、業務の都合から本検証及びヒアリングは、内４名を対象とした。

＜試行版システムの意見まとめ＞

- ４名中３名は、「受検申請書」をエクセルからのコピー＆ペースト等で作成しているため、試行版システムにより、データの正確性が保たれ、入力の手間が簡略化されると回答した。
- ４名中１名は、受検者の情報管理に利用している専用ソフト（受検申請書の様式が収載されているソフト）からのデータ反映のほうが、試行版システムよりも入力箇所が少なく便利であると回答した。

（※専用ソフトを利用している者は２名いるが、１名はデータ反映を行っていない）

- データの正確性や入力の手間は削減できるものの、印刷・押印のうえ郵送すること自体も手間となることから、WEB にて申請すべてが完結すると良いとの声があった。

＜あると良い機能（ヒアリング内容抜粋）＞

- 機構への「受検者情報登録」のフォーマットが最後まで入力を完了しないと入力不具合の指摘が表示されず修正の手間があることから、入力し忘れた項目のチェックは、入力完了後にエラー表示されるのではなく、入力途中からエラー表示されるようになると良い。
- 現在、試験実施機関では、受検者の入国月によって申請月や受検月を示しているため、時期等の自動計算機能があると良い。
- サービス種別をプルダウンで選択できるようにしてほしい。

（２）調整窓口担当者向け試行版システムの検討

１）調整窓口担当者向け試行版システムの目的

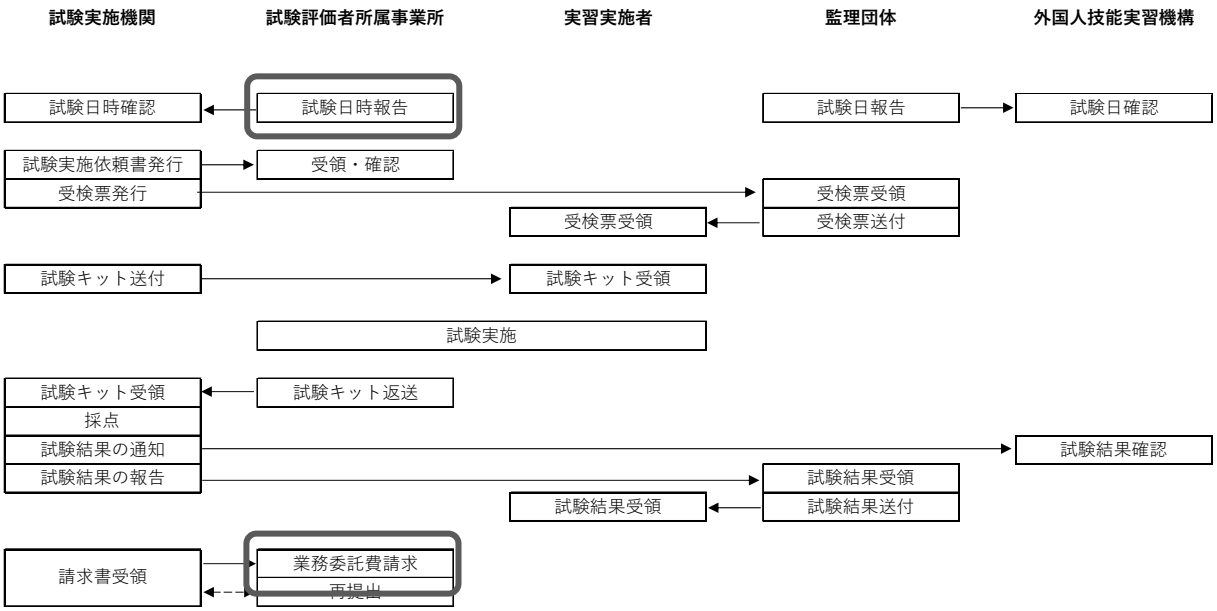
「業務委託費請求書」内の「旅費報告書」シートの内容は、「試験日時等調整結果報告書」の内容とほぼ重複する。そのため、先に提出した「試験日時等調整結果報告書」の内容を「業務委託費請求書」と連携することで、データの正確性を保つだけではなく、調整窓口担当者の入力の手間を軽減することを目的とした。

＜現在の手続き業務の流れ＞

担当する試験が確定した後、試験実施機関は調整窓口担当者に「試験日程調整依頼書」を発行する。そこには受検者名、実習実施者名、監理団体名等の記載があり、その情報をもとに日程調整を行うこととなる。

調整窓口担当者は、監理団体または実習実施者と日程調整後、試験実施機関に「試験日時等調整結果報告書」にて試験時間や試験の順番等の報告を行う。その際、試験会場（実習実施者）までの旅費の概算も算出する。試験終了後は、予め報告した概算の旅費に変更がないか確認し、「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」を作成し提出する。

試験日時報告から業務委託費請求までの流れ



・試験日時等調整結果報告書　…　様式をダウンロードし入力の上、メールで送付

・業務委託費請求書兼確定旅費報告書　…　様式をダウンロードし入力の上、メールで送付

＜入力業務にかかる項目の整理＞

「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」は「業務委託費請求書シート」と「旅費報告書シート」に分かれているが、その内容は「試験日時等調整結果報告書」の内容とほぼ重複する。ハイライト箇所が重複箇所である 20 項目中 12 項目が重複している。

調整窓口担当者の入力業務にかかる項目の整理

試験日時等調整結果報告書		業務委託費請求書兼確定旅費報告書
調整窓口担当者名　*1		調整窓口担当者名　*1
所属法人名　*1		受託者（所属法人）　*1
所在地　*1		所在地　*1
－		電話/FAX　*1
－		口座情報　*1
試験評価者情報　*1		試験評価者情報　*1
日程調整番号		日程調整番号
－		メールアドレス　*1
試験実施日		調整実施日
受検者氏名		調整窓口担当者　*1
学科試験開始時間		試験実施委託料
実技試験開始時間		旅費委託料
試験実施場所名称		試験実施場所名称
試験実施場所住所		試験実施場所住所
旅程		旅程
旅費		旅費
事前確認事項		受検級
受検級		受検科目
		受検者数
		その他

*1　試験実施機関に登録しているデータの活用が可能

２）試行版システムの設計

試験実施機関が保有しているデータを呼び出し、報告様式に反映する仕組みを設けることから、「試験日時等調整結果報告書」及び「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」の Excel 様式を元としたシステムの検討・検証を行った。システムには、使い勝手を考慮し、既存の Excel 画面をそのまま活かす「dbSheetClient（株式会社ニューコム)」を活用し、設計することとした。

【特徴】

・調整窓口担当者には専用 ID を発行。

・「試験日時等調整結果報告書」を新規作成する際に、試験実施機関が保有するデータの照会をして、験評価者情報と依頼された試験情報を読み込む。

・データが反映されるため、試験順番の入替や試験時間等の空欄部分を入力し、登録する。

・様式自体はそのまま印刷も可能。

・「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」を新規作成する際に、「試験日時等調整結果報告書」のデータを照会して、最初に報告した旅程や旅費に変更がないか確認。変更がある場合は修正して登録する。

・試験日時調整一覧からは、実習実施者の法人名、事業所名、担当する試験評価者名等で検索が可能。

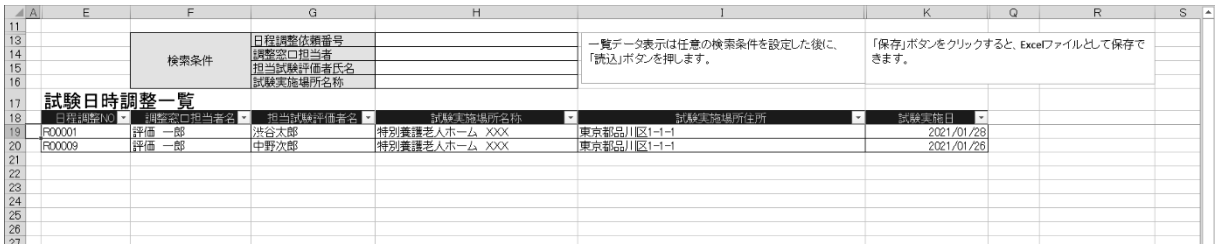
※詳細は参考資料５参照

メニュー画面

調整窓口担当者に専用 ID を発行することで、「試験評価者所属法人情報」を事前に登録することができるため、「調整窓口担当者の入力業務にかかる項目の整理」の「電話/FAX」「口座情報」も簡略化できる。

試験日時等調整結果報告書と試験評価者情報の照会

試験日時調整一覧（試験ごとに試験評価者、実習実施者、試験日が一覧で表示）



実際にテストデータを使用し、試験実施機関内の職員２名にて検証を行ったところ、手入力とシステム利用では、「試験日時等調整結果報告書」は平均２分 54 秒から１分 10 秒に短縮、「業務委託費請求書兼確定旅費報告書」は平均６分 41 秒から０分 15 秒に短縮された。「業務委託費請求書兼旅費確定報告書」が大幅に時間短縮した理由は、旅程と旅費の変更がない場合は入力する項目がないため、確認作業のみとなるためである。

３）調整窓口担当者への検証及びヒアリング結果

アンケート対象者に、試行版システムの操作方法を説明し、意見を伺った。ヒアリングは、３名ごと２回にわけて実施した。

＜試行版システムの意見まとめ＞

- ６名全員が、「試験日時等調整結果報告書」と「業務委託費請求書」が連動すると、請求業務にかかる時間が大幅に短縮できるため、効率化されると回答した。
- 調整窓口担当者が手入力する項目の多くが、試験実施機関が所有しているデータのため、試行版システムの機能を待ち望んでいたとの回答があった。
- 同一項目の複数回入力がなくなることで、間違いが少なくなるとの回答があった。
- 受検者の氏名を間違いやすく、最初からデータ反映されると有難いとの回答があった。

＜あると良い機能（ヒアリング内容抜粋）＞

- 請求書の発行状況を確認する機能もあると使いやすい。
- 入力項目の色分け、未入力時のエラー表示があると、わかりやすい。
- 初級用、専門級用と等級別に様式を分けてほしい。

（３）業務工程チェックリストの検討

１）業務工程チェックリストの目的

受検手続きにおける業務工程とその内容、対応期日を可視化することによって、スケジュール管理、自身の役割を確認しやすくすることを目的とした。

＜検討の際の注意点＞

監理団体と調整窓口担当者が行う業務は異なることから、チェックリストはそれぞれに作成することとした。現在、試験実施機関では受検者の入国月によって、試験月を定めていることから、双方が別のチェックリストを使用していても、スケジュールに差が出ないよう、入国月、受検月を基準に作成を行った。

【監理団体向け業務工程チェックリスト】　※参考資料６参照

＜使用方法＞

①受検者の「入国月」を入力すると、受検予定期間と試験日までのスケジュール（期日目安）が表示される。

②期日目安に沿って業務を完了させ、完了日を入力する。

③調整窓口担当者と試験日時の調整がつき「試験日」を入力すると、試験前後の業務工程のスケジュールが表示される。

①入国月を入力すると、スケジュールが表示

受検者の入国月の入力画面

調整窓口担当者	（担当者名）		
受検者の入国月	入力例：2021年1月	2020年7月	
受検予定期間	2021年4月1日	～	2021年4月30日

【使い方】

※受検者の入国月を黄色の箇所に入力すると、初級試験のスケジュールが表示されます。

※試験日が確定しましたら、試験日を橙色の箇所（11の試験日）に入力してください。試験日前後の期日目安が表示されます。

※あくまでも目安の表示です。年末年始やGW等の休日は考慮していませんので、参考としてご使用ください。

番号	チェック項目	期日目安※	完了日	備考
1	外国人技能実習機構へ受検者情報登録(受検手続き支援)	2021年1月31日		
2	試験実施機関へ「受検申請書」提出	2021年2月1日		
3	試験実施機関より「受検料のご案内」を受領	2021年2月8日		
4	試験実施機関へ「受検料」振込	2021年2月15日		
5	試験実施機関より「日程調整依頼書」を受領	2021年2月15日		
6	調整窓口担当者へ連絡	2021年2月16日		※監理団体・実習実施者どちらが連絡するか予め確認が必要
7	実習実施者へ連絡し、試験日の確認	2021年2月17日		
8	試験日時確定	2021年3月10日		※旅費超過についても確認
9	外国人技能実習機構へ試験日の登録（受検手続き支援）	2021年3月12日		
10	試験実施機関より「受検票」を受領			
9	（試験実施機関から実習実施者へ試験キットの発送）			※要確認
11	試験日		—	
12	試験実施機関より受検者の合否通知受領 ※受検手続き支援サイトにも反映			
13	実習実施者へ合否通知（合格証書）発送			
14	試験実施機関より「旅費超過分」の請求書受領（該当者のみ			
15	試験実施機関へ「旅費超過分」を振込			

◆試験日の決め方◆（推奨）

① 予め日程調整の主担当・連絡方法を決めておく（監理団体又は実習実施者）

② ①で決めた主担当者から「調整窓口担当者」に連絡し、受検予定月の中で対応できる日を複数日確認する

③ ②の日にちの中から実習実施者で対応できる日を選択

※万が一都合がつかない場合は、実習実施者が対応できる日を複数日挙げ、調整窓口担当者に伝える。

②試験日を入力すると、その前後のスケジュールが表示

試験日の入力画面

9	外国人技能実習機構へ試験日の登録（受検手続き支援）	2021年3月12日		
10	試験実施機関より「受検票」を受領	2021年3月15日		
9	（試験実施機関から実習実施者へ試験キットの発送）	2021年3月29日		※要確認
11	試験日	2021年4月5日	―	
12	試験実施機関より受検者の合否通知受領 ※受検手続き支援サイトにも反映	2021年4月27日		
13	実習実施者へ合否通知（合格証書）発送	2021年4月27日		
14	試験実施機関より「旅費超過分」の請求書受領（該当者のみ	2021年5月24日		
15	試験実施機関へ「旅費超過分」を振込	2021年5月31日		

【調整窓口担当者向け業務工程チェックリスト】　　※参考資料６参照

＜使用方法＞

①試験実施機関から依頼のあった日と当該試験の「受検予定期間（予定月）」と入力すると、試験までのスケジュール（期日目安）が表示される。

②期日目安に沿って業務を完了させ、完了日を入力する。

③監理団体または実習実施者と試験日時の調整がつき「試験日」を入力すると、試験前後の業務工程のスケジュールが表示される。

①依頼日と当該試験の予定月を入力すると、試験日までのスケジュールが表示

依頼日と受検予定期間の入力画面

受検予定期間	入力例：2021年1月	2021年4月

【使い方】

※試験実施機関より受託可否の連絡がきましたら、黄色の箇所（受検希望期間・１の期日目安）に必要事項を入力してください。

※試験日が確定しましたら、試験日を橙色の箇所（10の試験日）に入力してください。試験日前後の期日目安が表示されます。

※あくまでも目安の表示です。年末年始やGW等の休日は考慮していませんので、参考としてご使用ください。

番号	チェック項目	期日目安※	完了日	備考
1	試験実施機関より受託可否連絡	2021年2月6日		
2	試験実施機関へ（受託可）の連絡（メール）	2021年2月9日		※連絡必須
3	試験実施機関より「日程調整依頼書」を受領	2021年2月13日		
4	法人内にて試験評価者の対応できる候補日を確認	2021年2月13日		
5	監理団体又は実習実施者の調整担当者より連絡	2021年2月14日		
6	試験日時確定	2021年3月8日		
7	試験実施機関へ「試験日時等調整課結果報告書」を提出	2021年3月11日		※提出必須

③試験日を入力すると、その前後のスケジュールが表示

試験日の入力画面

6	試験日時確定	2021年3月8日		
7	試験実施機関へ「試験日時等調整課結果報告書」を提出	2021年3月11日		※提出必須
8	試験実施機関より「試験実施依頼書」を受領	2021年3月15日		
9	（試験実施機関から実習実施者へ試験キットの発送）	2021年3月29日		
10	試験日	2021年4月5日	―	
11	試験評価者から実習実施者へ試験キット返送	2021年4月6日		
12	試験実施機関へ業務委託費請求書を提出	2021年5月10日		※提出必須
13	試験実施機関より業務委託費の振込	2021年5月31日		
14	法人内にて業務委託費の入金確認	2021年6月1日		

２）検証及びヒアリングの結果のまとめ

【監理団体】

- いずれの監理団体からも、スケジュールが可視化されると進捗管理や、監理団体内の他の職員や実習実施者との情報共有がしやすくなるとの回答があった。
- 試験の受託件数が多いため、複数の試験が一覧で管理できれば、なお良いとの回答があった。
- 試験業務に慣れてくると、ある程度スケジュールの流れがわかるため、初めて受け入れる（初めて受検する）実習実施者に有効との回答があった。

【調整窓口担当者】

- いずれの調整窓口担当者からも、進捗管理をしやすくなるとの回答があった。
- 試験日時の調整連絡は「調整担当者（監理団体又は実習実施者）」が実施することになっているが連絡がない監理団体も多いため、チェックリストで対応事項と期限が明確になるとの回答があった。
- チェックリストへ記載する期日は、目安であっても具体的な日付が表示されることで、その通りに進まなかったときに過敏に反応する監理団体や実習実施者が出てくる可能性はあるので、注意が必要との声が得られた。
- 試験の受託件数が多いため１試験ごとではなく、複数の試験が一覧で見ることができると便利だと回答があったことから、特に受託件数の多い調整窓口担当者にとって有効な試験工程の管理手段だと考えられる。
- 調整窓口担当者、監理団体、実習実施者の関係者が同一情報を共有できるとなお良いとの声があったことから、関係者間で同時に管理出来るシステムにすると良いと考えられる。また、書類をメールへ添付する作業は不便であることから、配布方法は検討してほしいとの声があった。

（４）試験日時調整方法のモデル例提示の検討

１）目的

「試験日程調整」では、これまで試験実施機関は「最初のコンタクトは受検者側が行うこと」のみを提示し、それ以上の方法については触れていなかった。しかし、調整しやすい方法を例示することで、情報の伝達ルートの統一、時間短縮、やりとりの多さによる関係者間のストレス軽減を図れる可能性がある。そのため、アンケート結果をもとに、日程調整の具体的方法や「先に、試験評価者側の候補日を複数日提示すること」について、意見を伺った。

２）ヒアリング結果（課題）

- 関係者間での連絡方法
  - ① 調整窓口担当者から監理団体への連絡手段が、メールの時もあれば電話の時もあり情報共有のミスが発生する。特に、細かいニュアンスで双方の受け取り方が異なり、確定したのか、まだ確認中なのかわかりづらいことがある。
  - ② 介護の試験経験が初めての監理団体が調整担当者窓口の場合は、監理団体と実習実施者にて打ち合わせを実施した後に、日程調整に入るやり取りが発生する。
  - ③ 調整窓口担当者が監理団体を通じて日程調整を行う場合に、何度もやり取りが発生している。

- 日程調整の窓口担当
  - ① 監理団体から実習実施者に日程調整の情報が伝わっていない事で１か月半ほど返事が届かず、更に緊急事態宣言の影響で２、３か月調整期間が延びた事例があった。
  - ② 関係者が多く日程調整までに時間を要する。日程が決まっても、実習実施者都合でダメになることが多い。
  - ③ 監理団体が間に入り日程調整を行うことが多いが、実習実施者が調整窓口担当者とのやり取りを直接希望する際には、日程調整を任せている。

３）モデル例の検討

- 関係者間での連絡方法
  - ① 調整窓口担当者が監理団体とやり取りを行っていると、実習実施者から異なった内容の連絡が突然届く事例があるので、連絡方法のルールが統一されると助かる。

- 候補日の提示方法
  - ① 候補日は試験評価者から先に提示した方がスムーズに決まる。ただし、試験評価者の候補日を先に提示することをルール化する場合、日程調整がすぐに決まればよいが、候補日を伝えてから返事が遅いと予定が埋まってしまうことがあるため、懸念がある。
  - ② 候補日の提示者は、調整窓口担当者（試験評価者）または実習実施のどちらでも良い。試験評価者が複数人在籍しているため、日程調整に困ることは少ない。
  - ③ 実習実施者の予定はタイトな印象があるので、候補日、または予定が合わない日程

を監理団体から先に提示してもらえると調整しやすい。

④ 実習実施者の都合が合わない場合、日程調整のやり取りに時間がかかる。候補日に加え予定が合わない日を教えてもらえると調整しやすい。

- 日程調整の窓口担当

① 監理団体が間に入ると日程調整に時間がかかるので、誰が窓口となり調整を行うか、ルール決める必要があると考える。

② 調整窓口担当者から監理団体へ一度伝えた日程では調整出来ない事があることから、試験評価者と実習実施者が直接やり取りできるとよい。

③ 試験日の調整には現場のシフトも関係することから、直接、実習実施者と調整窓口担当者が調整したほうが早いため、監理団体が間に入ることはほとんどない。イレギュラーなとき（交通費超過や宿泊等が発生した場合）は、監理団体が入って調整することもあるが、原則、実習実施者に日程調整は行ってもらう。そのため、日程調整方法は特に手順を定めずに調整する方法が良い。

（５）受検手続きにおけるその他の課題

１）「日程調整」時の調整内容

調整窓口担当者のヒアリングより、日程調整の際に、「日時だけではなく、試験当日迄に実習実施者に準備してもらうことや試験の概要について説明するほうが、試験当日の業務が円滑に行われる」という意見があった。特に、試験評価者と調整窓口担当者を兼務している者は、「日程調整」の際に細かい打ち合わせを行っており、中には、自身で当日の試験の流れを作成し、監理団体や実習実施者に示している者もいた。一方で、調整窓口担当者のみを担当している者は、試験の詳細は、実際に当日訪問する試験評価者や試験実施機関につなぎ、日程調整の際には日時のみを決定しているが、日程調整のときから確認しておいたほうが良いことは確認することで、試験当日が円滑になるという意見があった。

２）試験実施機関から監理団体への「受検票」の送付方法

「受検票」は試験実施機関から監理団体へメールで送付されるが、１メールに１試験分（１法人）で送付することから、試験数及び受検者数が多い監理団体にとっては、メールが多く、見逃しやファイルの開封忘れが生じていることがわかった（参考意見：多いときは月 15 通、パスワードメールも届くため、受検票のメールだけで月 30 通のときがあった。）。

３）試験日から「試験結果送付」までの時間短縮

現在、試験実施機関は、試験日から試験結果送付まで「おおむね 25 日以内」を提示しているが、アンケートやヒアリングからは、監理団体は２週間程度の期間を望んでいることがわかった。25 日という期間は、試験評価者の評価結果を事務局にて採点し、「介護技能実習評価委員会」に合否判定を付議し、理事長が決するというプロセスを踏んでいるためである。そのため、受検者の入

国月により試験月をある程度定めることで、監理団体には再受検の期間も見据えた余裕をもった受検を求めていたところである。

試験実施機関の事務局内での手続きに関する時間短縮については検討を行うものの、期間短縮の手段のひとつとして、合格証書の WEB 発行についてヒアリングを行った（注：厚生労働省人材開発統括官が発行する「技能実習制度における移行対象職種・作業の追加等にかかる事務取扱要領（以下、「移行対象職種追加等事務取扱要領」）においては、「実技試験又は学科試験に合格した者に対しては、書面でその旨を通知すること」とされており、この「書面」は現時点では「紙」という解釈がなされている。）。ヒアリング対象者の監理団体４名全員とも WEB 発行でも可と回答。監理団体が紙で印刷し直すことも可と回答した者もいたが、賞状に使用する厚紙に印刷することが難しい、賞状として現物が欲しいときは発行してほしいとの意見があった。

（６）試験にかかる諸手続きの効率化に関する検討及び検証結果のまとめ

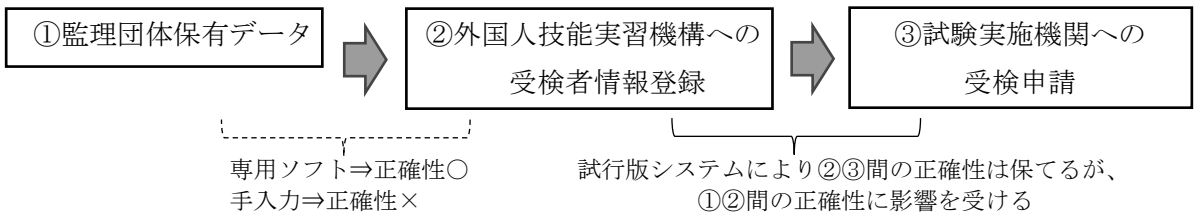
本章では、介護技能実習評価試験の手続き業務工程の現状における課題やシステム導入等による負担軽減の可能性について、アンケート調査をもとに検討を行い、さらにヒアリングによってフィードバックを得た。その結果を踏まえ、手続き業務における今後の方向性や改善点についてとりまとめた。

◆監理団体向け試行版システムについて

今回調査の目的としていた関係者間のやり直しの解消については、これまでデータを手入力していた監理団体にとっては、データの正確性が保たれ、また入力時間も短縮されることから有効であることがわかった。しかし、すでに専用ソフトを導入しデータ反映等を行っている一部の監理団体にとっては、逆に入力箇所が増えるため、現在の業務から効率化されるとは必ずしもいえない点が指摘された。

また、データの正確性においても、試行版システムにより、外国人技能実習機構への受検者情報登録データと受検申請書のデータは正確性が保たれるものの、外国人技能実習機構へのデータ入力が手入力である以上、監理団体が保有するデータと必ずしも一致しているとは言い切れず、データの正確性には疑問が残る。今回の結果で言えば、監理団体が専用ソフトを使用し、データ反映を行うほうが、データの正確性は保たれることとなる。そのため、「受検者情報登録」と「受検申請」のシステム化だけではなく、監理団体が保有するデータを利用した仕組みを検討する必要がある。

監理団体が保有するデータを利用した仕組みの検討



しかし、データが紙媒体の提出ではなく WEB 上の提出であれば、双方の修正も容易い。記載漏れ、誤記等は書類の返送及び再郵送の手間となり、受検時期が遅延することもある。受検申請自体を WEB 上で完結させることは業務効率化に大きく貢献すると考える。

◆調整窓口担当者向け試行版システムについて

調整窓口担当者側については、試行版システムは高評価であり、現状を大きく改善することがわかった。監理団体とは異なり、調整窓口担当者側には受検者にかかるデータは存在しない。これまでは、試験実施機関から送付される「試験日時等調整結果報告書」や「試験実施依頼書」をもとに様式に入力していたことから、正確性を意識すれば確認や入力時間が増え、そこを省くと正確性が欠けることによるやり直しが発生する等、調整窓口担当者の負荷は大きいと考えられる。アンケートやヒアリング結果を踏まえ、試験実施機関にて保有するデータを利用した報告書や請求書の確認、提出は必要な仕組みであるといえる。

◆業務工程チェックリストについて

「業務工程チェックリスト」は、監理団体及び調整窓口担当者の双方より、進捗管理を行いやすくなると回答があった。監理団体にとっては、受検申請後の進捗管理だけではなく、今後受検を予定している技能実習生の実習計画の管理にもなる。また、関係者間のコミュニケーションツールのひとつとしてもチェックリストは有効と考える。監理団体及び実習実施者間においても、また受検者側と試験評価者側の間においても、お互いの状況を伝えなくても現在の進捗状況がある程度わかるため、仮に業務が滞っている場合でも確認がしやすくなるであろう。

一方、業務工程のチェックリストがあると期日が分かりやすくて良いが、具体的な期日が表示されることで、計画通りに進まなかった場合に、監理団体や実習実施者が無理矢理期日に間に合わせようとする等、過敏に反応するのではないかといった懸念も示された。介護現場では勤務シフトや利用者の状態等は、状況に応じて変動するため、例えば「約〇日後」「〇～〇日」等大まかな目安期間で周知するほうが望ましいと考える。

このチェックリスト自体は、現状、業務工程の流れの把握と自身の進捗管理の役割を果たすが、実際に現在どの工程にいるのか、それが滞りなく進んでいるのか、関係者間が同じタイミングで把握することはできない。そのため、誰もがアクセス出来るポータルサイトを構築し、関係者間で現状の把握、進捗管理を行えるようにすることが求められる。

◆試験日時調整方法のモデル例について

これまでは関係者間がそれぞれで調整方法を決定しており、業務に慣れた関係者間では独自の様式を準備する、メールで履歴を残す等工夫を施していることが明らかとなった。今回のアンケート・ヒアリング対象者からは大きなトラブルは聞かれなかったものの、試験実施機関では日程調整にかかるトラブルは数多く報告されており、介護技能実習評価試験は関係者が多いことから、以下の通り、日程調整方法の例示を示すことも有効と考えられる。

【１日で実施可能な試験の場合】

・監理団体及び実習実施者は調整窓口担当者に連絡をする。（※これまでと同様）

・調整窓口担当者は、対応可能な日を３日以上提示。その際、回答期限を設けておく。
※調整窓口担当者側が柔軟に対応でき、実習実施者側にあわせる場合であっても同様。

・なお、連絡は「日程調整依頼書」に記載の者からすること。別の者が担当する場合は、その旨、必ず先方に説明を行い、その後の連絡担当者は一元化することが望まれる。

◆試験日程調整時の調整内容について

試験日程調整は、実際に試験の場面に立ち会う者の間で行われるわけではないことから、試験当日を見据えた打ち合わせは難しいものの、準備することの伝言や確認は行っていたほうが、試験当日円滑に進むことは明らかである。そのため、日程調整の際に伝えておくこと、確認することがリスト化され、関係者間で同じ様式のもと話すことができれば、伝達漏れ、準備不足等は防げる可能性がある。現在、それらは調整窓口担当者が独自の様式を作り工夫を行っていたり、実際に評価に行く試験評価者と実習実施者で別で打ち合わせをしたりしているが、本来は、誰が調整を行っても試験当日円滑に進むようにならなければいけない。現在、試験実施機関は専門級試験においては、日程調整時に使用できる任意の様式を用意しているものの、等級に関係なく、試験当日を見据えた様式が必要と考える。

◆各種帳票類の記入内容及び様式の改善について

各様式については、試験実施機関が適宜見直しは行っているものの、取得しなければならない情報内容は改めて整理することが望まれる。また、入力必須な項目にエラーチェック機能を追加することで、単純な記載漏れ、記載ミスは減少する可能性があり、様式の簡略化が必要である。現状、メールでのやりとりとなることから、送信するファイル名についても、一見して何のファイルなのか必要とする情報が表示されるよう、表示名の改善も望まれる。

改善が必要な各種帳票類の記入内容及び様式

受検申請書	在留カード等により確認が可能な項目の簡略化、添付書類の見直し（在留カードの両面）、WEB 申請の検討
受検票	ファイル表示名の見直し
旅費超過分の請求書	超過分内訳の表示
試験日時等調整結果報告書	様式の簡略化、WEB システムの検討
業務委託費請求書	様式の簡略化、WEB システムの検討

「受検票」は試験実施機関からメール添付で送付されるが、１つの試験に対して１通のメールが送付されるため、受検者数が多い監理団体にとっては、メール受信数が多いことが確認された。メールの受信数が多いと、受信の見逃しやファイルの開封忘れに繋がっていることが分かった。このことから同時期に複数試験の実施を行う際には、添付資料を集約してメール送付数を減らすことで、メール受信の見逃しを防げると考えられる。

◆試験日から「試験結果送付」までの時間短縮について

現在、合格証書の発行については「試験日からおおむね 25 日以内」とあり、監理団体からは期間の短縮が求められている。このため、期間短縮の手段として合格証書の WEB 発行について意見を伺ったが、ヒアリングの結果、全ての監理団体から WEB 発行でも構わないとの回答を得た（※厚生労働省人材開発統括官の「移行対象職種追加等事務取扱要領」においては、「実技試験又は学科試験に合格した者に対しては、書面でその旨を通知すること」とされており、現在は「書面」＝「紙」という解釈がなされている。)。

しかしながら、25 日の期間における WEB 発行にかかる業務は数日である。令和２年４月１日からの「移行対象職種追加等事務取扱要領」でも、「受検日から２週間以内に受検手続支援サイトに入力」とあるように、２週間を目安に合否判定を行う必要があることから、試験実施機関内における試験後のプロセスの見直しが必要である。

なお、技能実習制度においては、原則、在留資格「技能実習１号」「技能実習２号」の期間は同一の実習実施者にて実習を受けるが、「雇用先の要因等によりやむを得ず異動せざるを得ないケースも想定される。また、技能実習期間中もしくは修了後に別の在留資格に移行することも想定されることから、合格証書は技能実習の修了の証明として重要な役割を果たす。改正前の技能実習制度においては、受検者が監理団体に在留カードを没収され返却されないケースや、合格証書や在籍証明等の書類の入手が困難となるケース等、技能実習生が不利益を被る事案も発生していた。技能実習生の保護の観点からも、合格証書の発行手続きや、紛失等した場合の再発行手続きについて、本人確認の手段、発行方法について配慮していく必要がある。